

LA REVISIÓN Y MEJORA EN EL CICLO DE CALIDAD

II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas

"Objetivo: la excelencia"

Málaga, 20 y 21 de mayo de 2010

INDICE

- Marco teórico:
 - Esquema REDER
 - Modelo EFQM

- Experiencia en la Biblioteca de la Universidad de Cádiz
 - Proceso de mejora continua
 - Clientes/usuarios: principales medidas de percepción
 - Análisis de Información
 - Acciones de mejora



MARCO TEÓRICO

Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad de la Biblioteca UCA basado en el Modelo EFQM



ESQUEMA REDER



ESQUEMA REDER: Evaluación y revisión (mejora continua)



El enfoque y su despliegue estarán sujetos a mediciones regulares de eficiencia.

El análisis de esas evaluaciones servirán para identificar, establecer prioridades, planificar e implantar las mejoras .

Cultura generalizada de aprendizaje permanente y estímulo a la innovación.

ESQUEMA REDER: Resultados

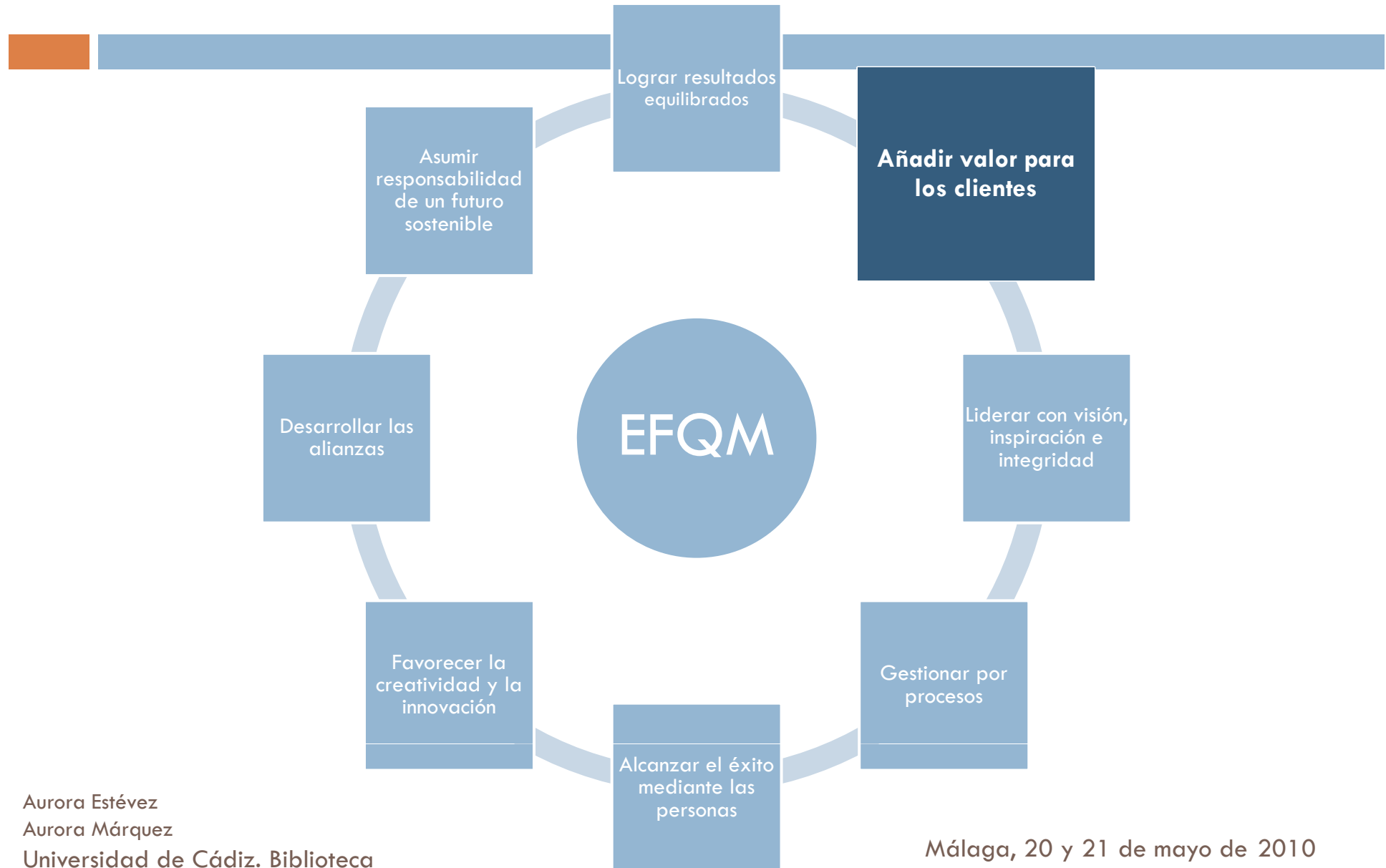
Los Indicadores/Medidas se refieren a aspectos que son realmente valorados por:

- Los clientes (en el criterio 6).
- Los empleados (en el criterio 7).
- La sociedad (en el criterio 8).
- y los considerados clave para el negocio (en el criterio 9).

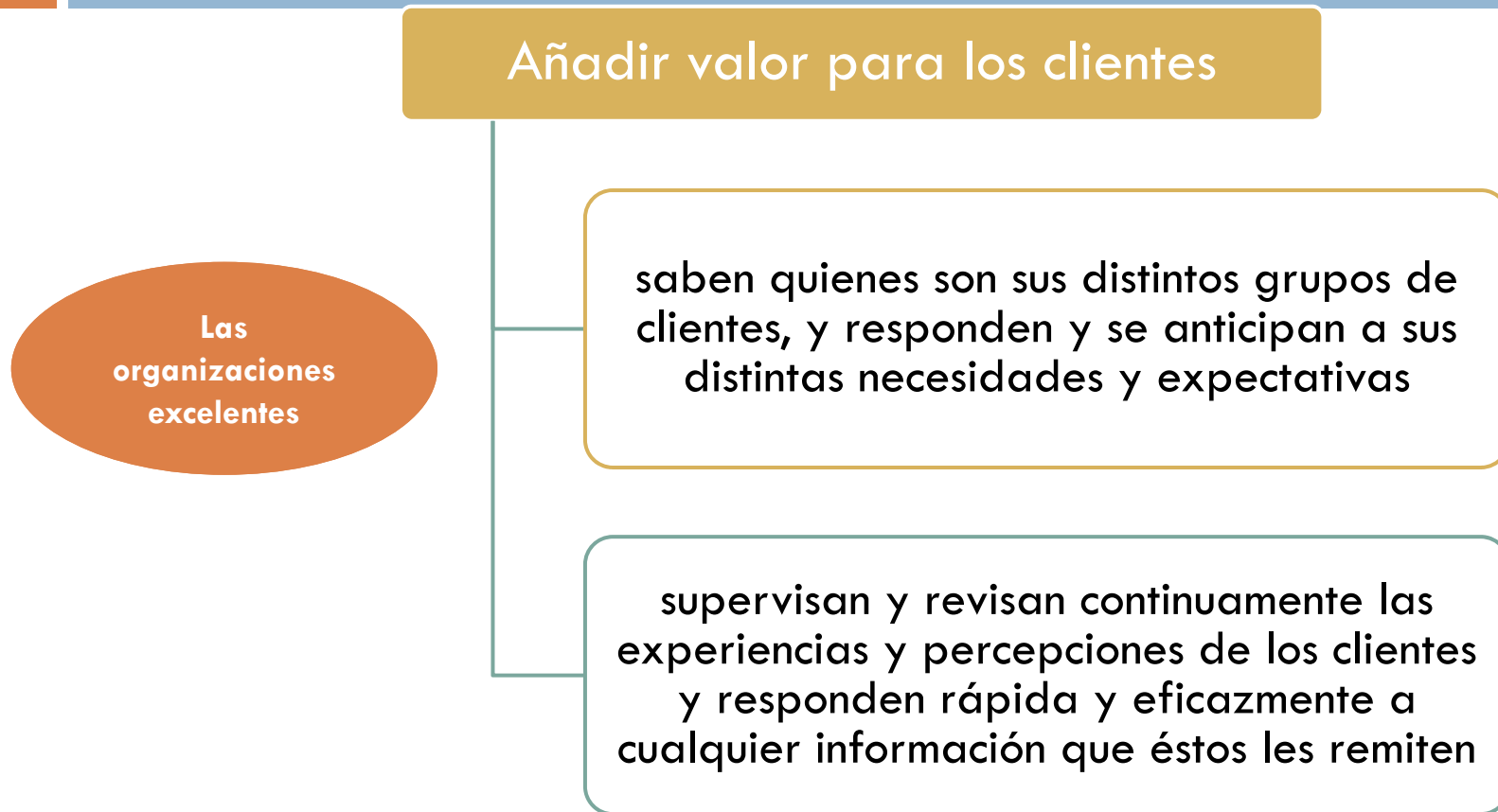
Características de indicadores/medidas

- Miden y controlan de forma periódica y sistemática.
- Están segmentados.
- Existen objetivos definidos, que serán adecuados y se alcanzarán.
- Los Indicadores/Medidas conseguidos muestran una correlación y son consecuencia de la gestión de los Agentes Facilitadores que influyen en ellos.

MODELO EFQM: Conceptos fundamentales de la excelencia



MODELO EFQM: Conceptos fundamentales de la excelencia



MODELO EFQM: Criterios

Las
organizaciones
excelentes

Subcriterio 2a. La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo

- recogen las necesidades y expectativas de los grupos de interés incorporándolas al desarrollo y revisión de su estrategia y políticas de apoyo, permaneciendo constantemente atentas a cualquier cambio

MODELO EFQM: Criterios

Las
organizaciones
excelentes

Subcriterio 5b. Los productos y servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los clientes

- utilizan la investigación de mercado, las encuestas de clientes y otras formas de información para anticipar e identificar mejoras destinadas a fortalecer la cartera de productos y servicios

MODELO EFQM: Criterios

Las
organizaciones
excelentes

Subcriterio 5e. Las relaciones con los clientes se gestionan y se mejoran

- Saben quienes son sus distintos grupos de clientes, y responden y se anticipan a sus distintas necesidades y expectativas
- supervisan continuamente las experiencias y percepciones de los clientes y responden rápida y eficazmente a cualquier información que éstos les remiten

MODELO EFQM: Criterios

Subcriterio 6a. Percepciones

- Son las percepciones que de la organización tienen los clientes. Pueden obtenerse de una serie de fuentes como, por ejemplo, encuestas, grupos focales, clasificaciones de proveedores, felicitaciones y quejas.
- Estas percepciones de los clientes deben dejar claro qué opinan éstos sobre la eficacia del despliegue y ejecución de la estrategia de los clientes, sus políticas de apoyo y sus procesos.



Experiencia en la Biblioteca de la Universidad de Cádiz

EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA



SGC

- PE1.2 Mejora continua del SGC
- PE2.1 Revisión por la Dirección

Análisis de
la
información

Propuestas
de mejora

Viabilidad y
Aprobación
propuestas

Puesta en
marcha
acción

Evaluación y
revisión de
resultados

EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA



- Fuentes de información interna
- Fuentes de información externa



- Indicadores de procesos (CMI)
- Procesos de auditoría, evaluación y/o acreditación
- Instrumentos de Feed-back



- Personas
- Clientes / usuarios

¿QUÉ INFORMACIÓN SE ESPERA OBTENER?

- NECESIDADES REALES





¿QUÉ INFORMACIÓN SE ESPERA OBTEN

- NECESIDADES REALES
- EXPECTATIVAS DE CADA COLECTIVO





¿QUÉ INFORMACIÓN SE ESPERA OBTENER?

- **NECESIDADES REALES**
- **EXPECTATIVAS DE CADA COLECTIVO**
- **OPINIÓN ACERCA DE LO QUE ESTAMOS OFRECIENDO**

CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN





CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN





CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

	Encuestas	BAU	Comisión	Focus
Enfoque	Biblioteca	Usuario	Compartido	Compartido
Temática	Servicios	General	Norm.-econ.	General
Actitud usuario	Distanciada	Emocional	Negociación	Colaborador
Orientación	Pas./Presnt.	Futuro	Futuro	Futuro
Periodicidad	Anual	Demanda	Trimestral	Bimestral

CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Encuestas

Importancia de la muestra

- Antes de la distribución: suficientemente representativa de la población a encuestar
- En la interpretación de los resultados: número de encuestas respondidas suficientemente representativo del segmento (usuario, biblioteca..)

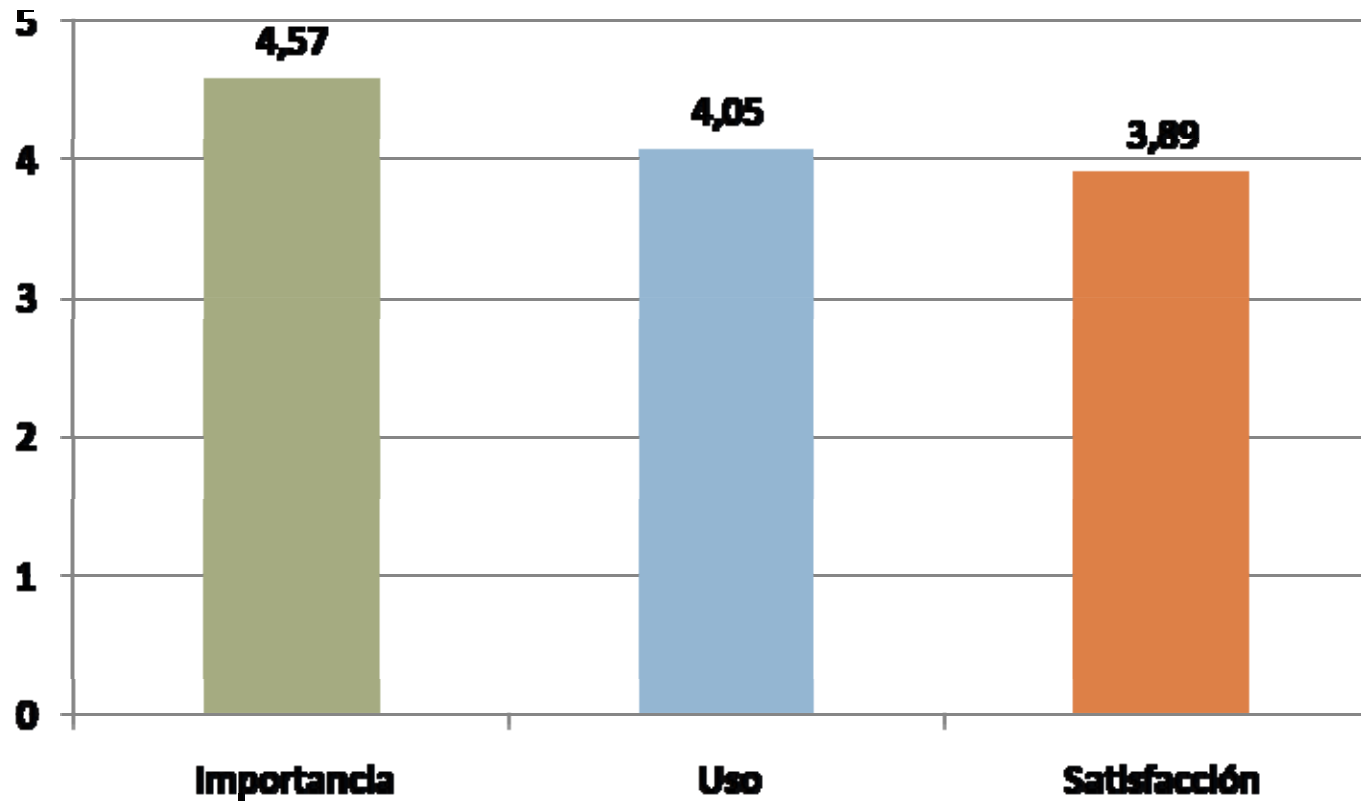
¿Qué medir?

- Importancia, uso, satisfacción



CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

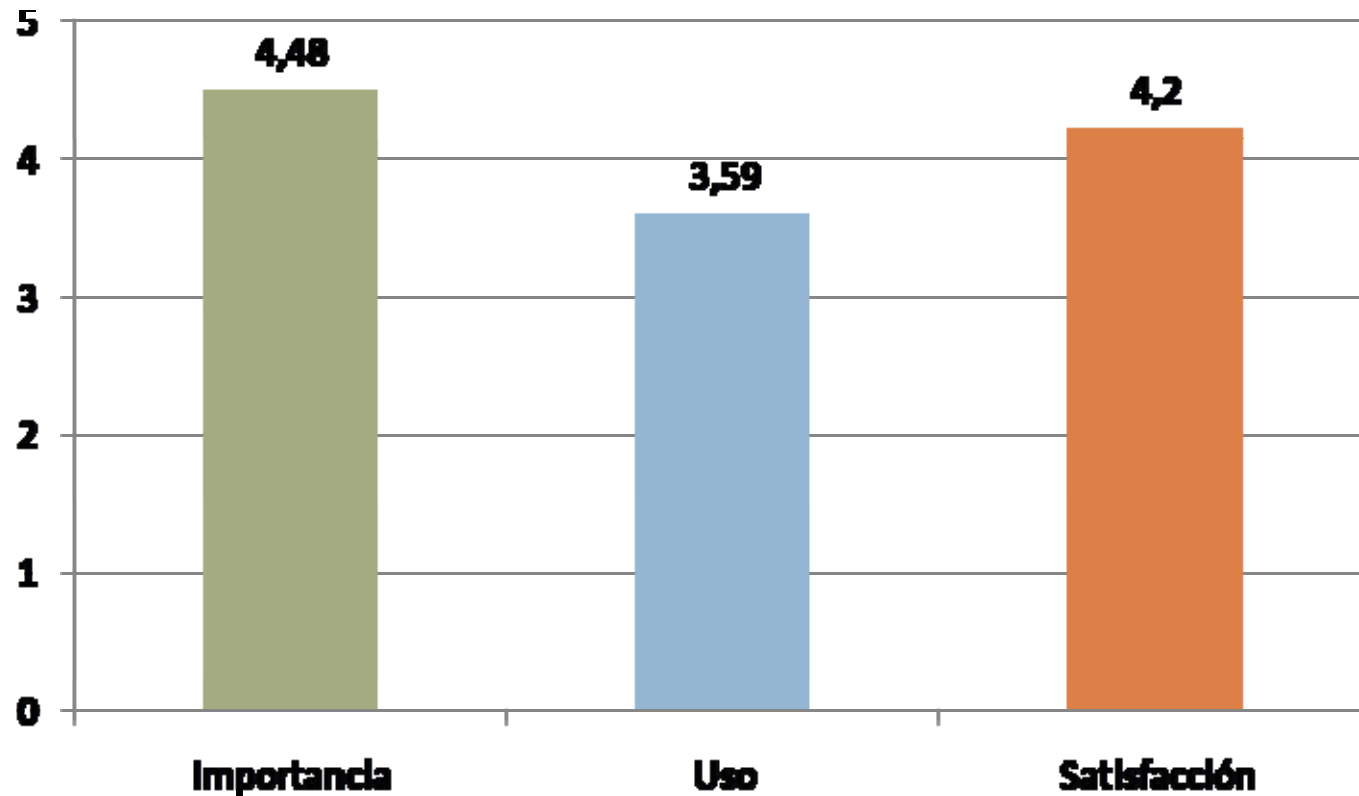
Encuestas





CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Encuestas





CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

BAU



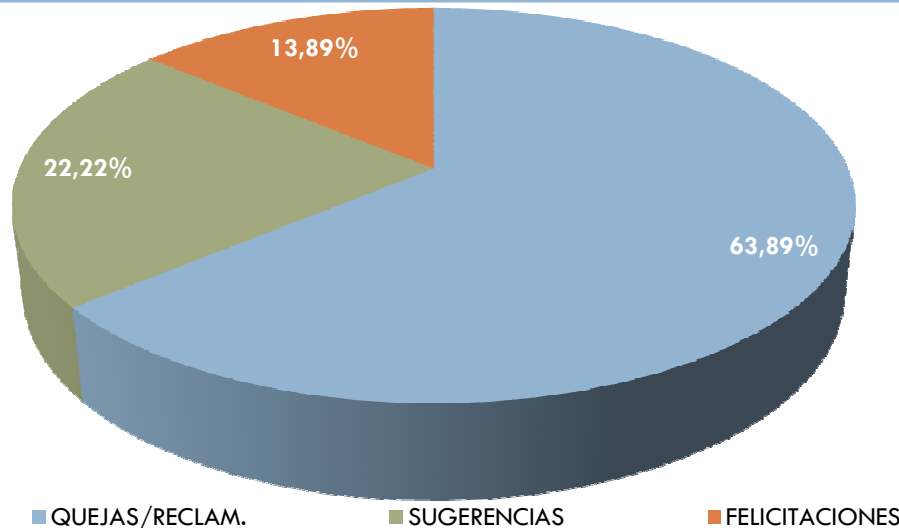


CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

BAU

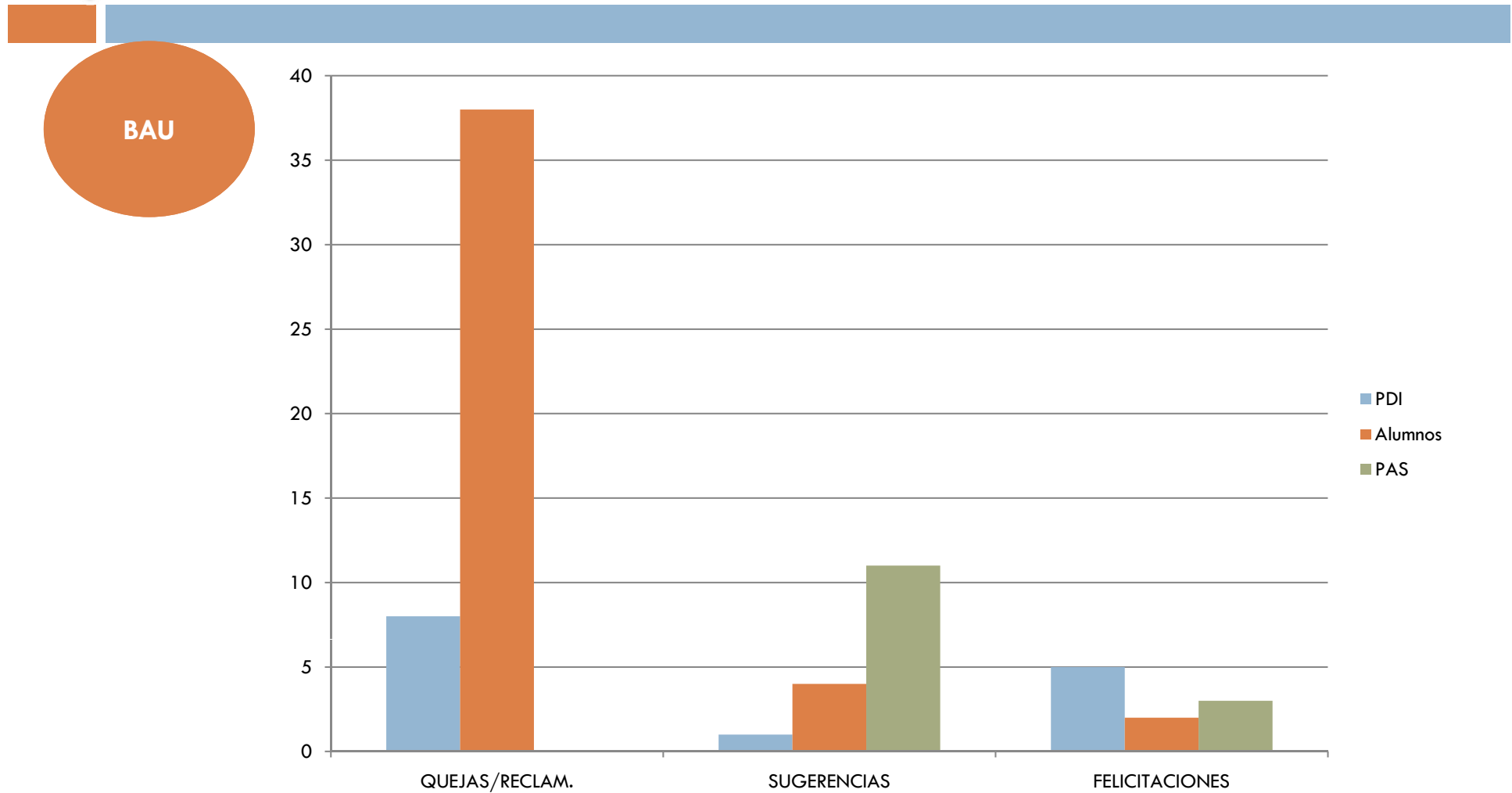
¿Qué se recoge?

- Quejas y reclamaciones
- Sugerencias
- Felicidades





CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN



CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Comisión
de
Biblioteca

Funcionamiento

- Representación del profesorado y alumnos
- Una comisión por biblioteca
- Comisión General: cuatro sesiones al año
- Principalmente, aspectos presupuestarios y normativos



CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Comisión
de
Biblioteca

Orden del día / Temas tratados

1. Aprobación del acta anterior de fecha 10-10-2008
 2. Informe Señora Presidenta :
 3. Estado de ejecución del presupuesto a fecha 22-06-2009
 5. Asuntos de trámites
 6. Ruegos y preguntas
- Documentación que se envió con la convocatoria :
- 1º.- Acta anterior del día 13/06/2008
 - 2º.- Hoja de estado del presupuesto a fecha 10 de octubre.
 - 3º.- Listado de renovación de publicaciones periódicas para 2009



CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

**FOCUS
GROUP**

Funcionamiento

- Iniciativa puesta en marcha en 2008
- Alumnos y PDI
- Reuniones con periodicidad bimestral
- En todas las bibliotecas

CLIENTES/USUARIOS. PRINCIPALES MEDIDAS DE PERCEPCIÓN



FOCUS GROUP

1. Funcionamiento de la Biblioteca, los entrevistados opinan que:
 - Los recursos y servicios de la Biblioteca son muy amplios, variados y completos
 - La atención del personal bibliotecario es eficiente y eficaz
 - Las instalaciones son buenas y están bien organizadas y ordenadas.
2. Propuestas de mejoras
 - Bajar los manuales a la Planta Baja, dado que su acceso es más cómodo y directo
 - Mejorar la señalización interna de fondos y espacios
 - Colocar más sillas para las Salas de Trabajo
 - Colocar más enchufes eléctricos por las salas
 - Colocar máquinas de bebidas y café
3. Soluciones planteadas por la Biblioteca
 - El traslado de los manuales está previsto para este verano
 - A continuación se acometerá el tema de la señalización
 - Las sillas se pidieron en el Plan de Inversiones del 2008, estamos a la espera
 - Una vez acabado el traslado se plantearán nuevas ubicaciones
 - Están previstas para la zona de descanso
4. Ruegos y preguntas, comentarios
 - Los alumnos destacan el préstamo de Portátiles y la creación de las Salas de Trabajo como servicios innovadores y de gran importancia para su actividad.

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Análisis
información



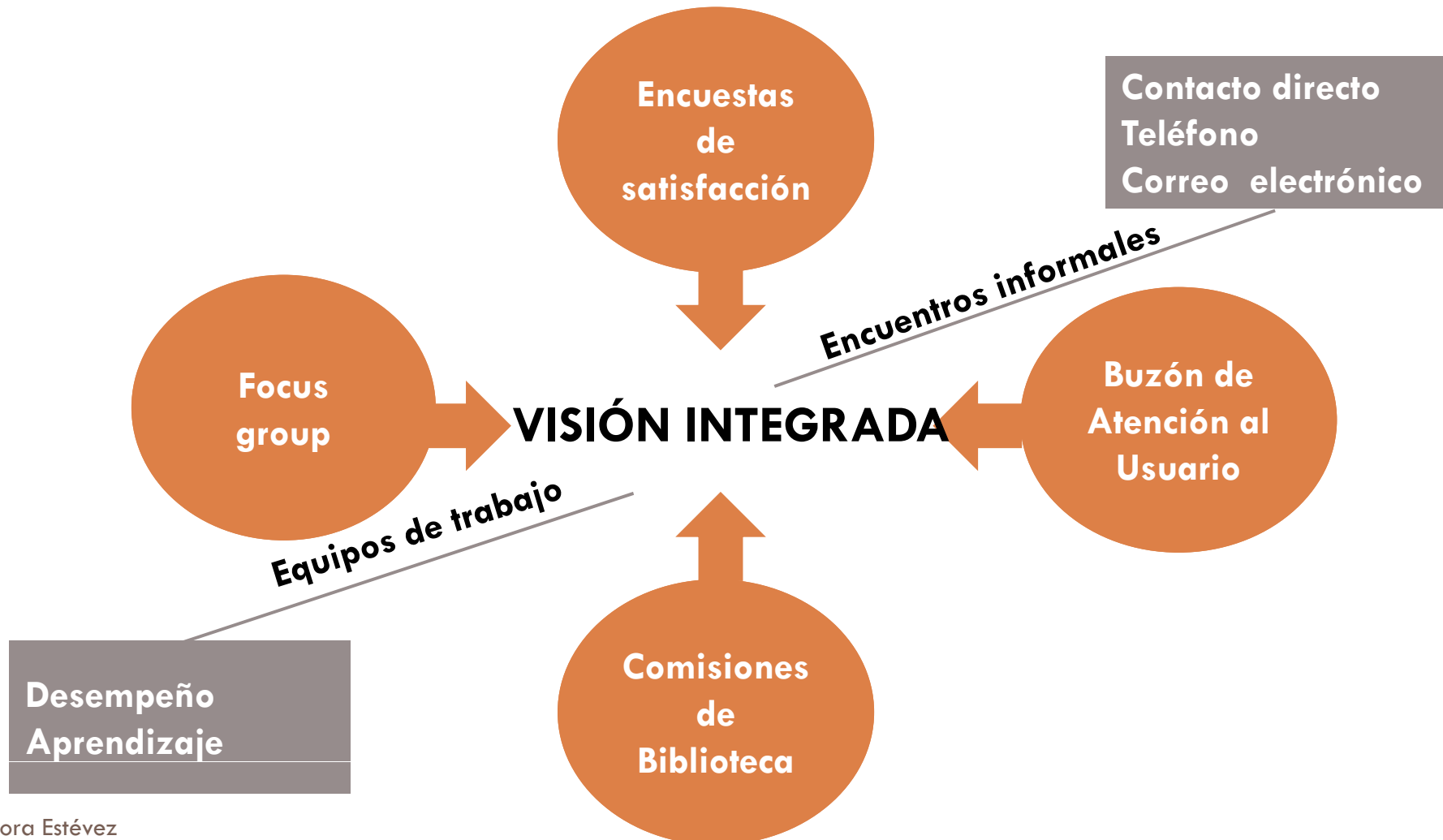
Mejora puntual

RECURSOS

Proyecto

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Análisis
información



VISIÓN INTEGRADA: EVITAR SESGO

Contrastar

- Las distintas fuentes entre sí
- Sobre la misma fuente:
 - los resultados segmentados por tipo de usuario
 - en el mismo tipo de usuario, los resultados segmentados por biblioteca
 - los resultados segmentados por biblioteca
 - en la misma biblioteca, los resultados segmentados por tipo de usuario

Situar el dato en el contexto

- Dato = producto de circunstancias

EJEMPLOS: contrastando usuarios

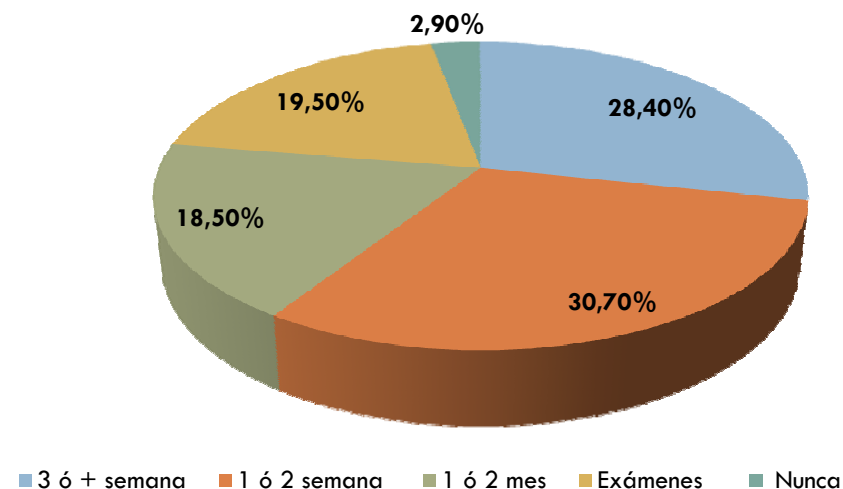
Encuesta de satisfacción 2008/2009 ➡ Ítem: instalaciones de las bibliotecas

Puntuación PDI: 4,11

Uso PDI: 3,28

Puntuación Alumnos: 3,55

Uso Alumnos: 59,10% más 1 vez/semana



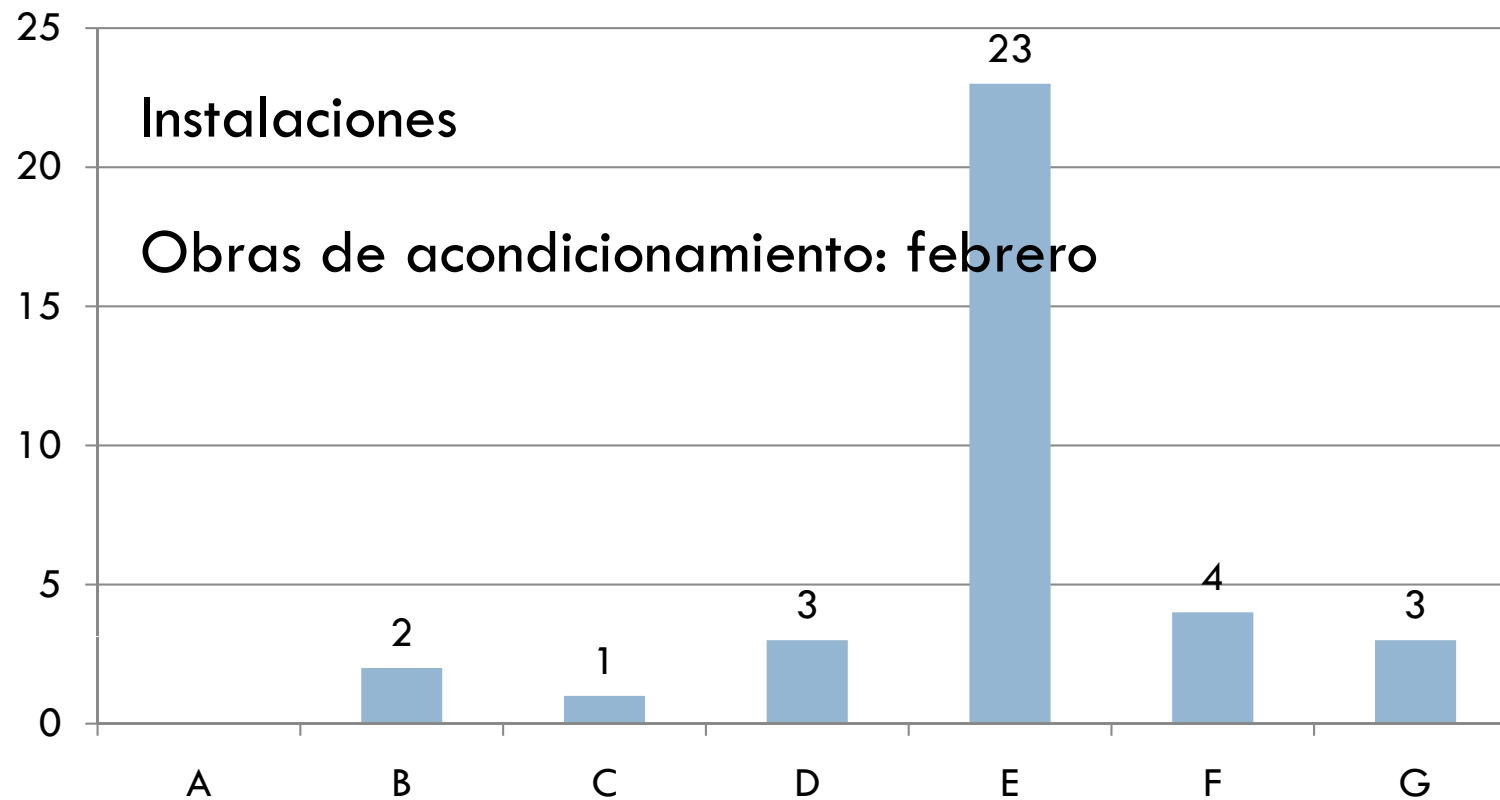
EJEMPLOS: contrastando bibliotecas

Encuesta de satisfacción 2008/2009 ➔ Alumnos bibliotecas D y E

RECURSOS Y SERVICIOS PROPIOS	D	E	Dif.
Instalaciones biblioteca	2,40	3,80	1,4
Puestos de lectura/estudio	2,60	3,70	1,1
Puestos informáticos	2,50	3,50	1
Servicio salas de trabajo	2,30	3,50	1,2

RECURSOS Y SERVICIOS COMUNES			
Recursos electrónicos	2,60	3,40	0,8
Página web biblioteca	3,10	3,60	0,5
Catálogo automatizado	2,90	3,50	0,6
Servicio CARE	2,60	3,30	0,7
Recursos biblioteca a través del Campus virtual	2,90	3,60	0,7
Servicio Consulta al bibliotecario	2,90	3,60	0,7

EJEMPLOS: contrastando fuentes



MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Puesta en
marcha

Mejora puntual

BAU alumnos Bib. F : quejas sobre temperatura de las salas

Colocación termómetros digitales para conocer y regular la temperatura (Marzo 2010)

Proyecto

Encuesta alumnos: Sesiones formativas resultan servicio menos valorado

Plan de Alfabetización integral 2009/2010
Implicación de todas las bibliotecas

http://www.youtube.com/watch?v=J4QflsSdt_c



GRACIAS POR SU ATENCIÓN !!!